

## 1. PREDMET UGOVORA

Ove Posebne odredbe važe za sve prepaid i postpaid usluge kompanije MTEL Schweiz GmbH koje korisnik koristi preko mobilne telefonije pod markom odnosno imenom „MTEL“ (kao npr. govorne poruke, SMS poruke, usluge za razmenu poruka, internet, podatke, medije i usluge s dodatnom vrednošću itd.). Kompanija MTEL pruža korisniku priključak mobilne telefonije. Preko ovog priključka mobilne telefonije i pomoću mobilnog uređaja, korisnik može da koristi mrežu mobilne telefonije kompanije MTEL i njenih roving partnera u zemlji i inostranstvu radi uspostavljanja i prijema telefonskih veza i veza podataka. Vrsta i obim ugovornih usluga su dalje definisani Opštim uslovima poslovanja kompanije MTEL („OUP“), opisima tarifa/specifikacijama, odredbama ugovora o uslugama mobilne telefonije odnosno sporazumom o kupovini i plaćanju na rate, regulativama za prikladno korišćenje usluga, kao i aktuelnim informacijama o proizvodu koje možete da pronađete na [www.mtel.ch](http://www.mtel.ch) („MTEL Schweiz veb-sajt“). Smatra se da je korisnik prihvatio ove Posebne odredbe ako koristi odgovarajuće usluge. U slučaju odstupanja ili praznine između sledećih ugovornih dokumenata, sledeća hijerarhija važi u opadajućem redosledu, osim ako i u meri u kojoj (i) sastavni deo ugovora koji je višeg ranga eksplicitno upućuje na neku odredbu sastavnog dela ugovora koji je nižeg ranga ili (ii) sastavni deo ugovora koji je nižeg ranga predviđa specifičnije obaveze uz izričito navođenje derogirane cifre:

1. odredbe ugovora;
2. Posebne odredbe za dotične usluge;
3. Opšte odredbe;
4. aktuelne specifikacije i uslovi ponude.

## 2. MOBILNA MREŽA I USLUGE

Mrežna pokrivenost koju je naveo partner mobilne telefonije kompanije MTEL je neobavezujuća. Neprekidna mrežna dostupnost usluga na celoj teritoriji u državi i inostranstvu ne može da se jamči i garantuje jer na nju utiču i faktori koji su izvan oblasti uticaja kompanije MTEL i za koje kompanija MTEL nije odgovorna. Praznine u radiodifuznom snabdevanju mogu da nastanu i u dobro snabdevenim područjima ili zgradama. Kompanija MTEL zadržava pravo da privremeno ograniči ili obustavi usluge, npr. zbog radova na tehničkom održavanju koje izvodi naš partner na mreži, zastoja u kapacitetima, smetnji u sistemima kompanije MTEL ili trećih lica, poteškoća u snabdevanju energijom itd, kompanija MTEL ne jamči i ne garantuje neprekidan mrežni prelaz između različitih mrežnih tehnologija. Kompanija MTEL nastoji da najbrže moguće ukloni smetnje koje su u oblasti uticaja kompanije MTEL. WLAN se ne ubraja u date usluge. Pozivi odnosno radiodifuzno snabdevanje u inostranstvu mogući su ukoliko između kompanije MTEL i inostranog provajdera mobilne telefonije postoji važeći ugovor o rovingu. Obim roving usluga određuje se na osnovu ponude inostranog provajdera. U zemljama s više mogućih provajdera kompanija MTEL određuje dotičnog roving partnera. Roving partnere možete da pronađete na [mtel.ch/sr/roaming](http://mtel.ch/sr/roaming). U pogledu saobraćaja podataka putem mreže mobilne telefonije kompanija MTEL ne jamči i ne garantuje minimalnu dostupnost. Navedeni propusni opsezi mreže i brzine prenosa su najbolje moguće performanse pod optimalnim uslovima i kompanija MTEL ne jamči i ne garantuje ni dostizanje maksimalnih vrednosti ni minimalnog propusnog opsega. Stvarna brzina interneta zavisi npr. od mrežne pokrivenosti, mrežnog opterećenja, kvaliteta mreže i izgrađenosti mreže, krajnjeg uređaja, broja korisnika, lokacije itd. i može biti niža od navedenih maksimalnih podataka.

## 3. OPCIJE

Opcije za usluge mobilne telefonije sadrže dopunjujuće dodatne funkcije ili pogodnosti i nude se ili besplatno ili se obračunavaju u sklopu naknade za pretplatu odnosno naknada koje zavise od potrošnje. Dostupnost pojedinačnih opcija u zavisnosti od pretplate, njihovog obima usluga i trajanja ugovora može se pronaći na veb-sajtu kompanije MTEL i pregledu tarifa odnosno specifikacijama kompanije MTEL. Kompanija MTEL ne garantuje neprekidnu dostupnost opcija. Kompanija MTEL zadržava pravo da u bilo kom trenutku proširi, ograniči, obustavi ili na neki drugi način i zmeni opciju. Ako je korisnik kupio takvu opciju, promene ove vrste će biti unapred saopštene na odgovarajući način. Primenjuje se cifra 20 OUP. Ograničenje ili ukidanje opcije neće uticati na osnovni ugovor.

## 4. TELEFONSKI BROJ, SIM KARTICA

Osim u slučaju eventualnog prava na portovanje, ne postoji pravo da se zadrži dodeljeni telefonski broj ili prosledi trećim licima. Ukoliko to zahtevaju zakonski, službeni, radni i tehnički uslovi, kompanija MTEL može u bilo kom trenutku da uzme nazad ili promeni dodeljeni telefonski broj ili zameni SIM karticu. Ne postoji pravo na odštetu. Po okončanju ugovora telefonski broj ponovo pripada kompaniji MTEL, ukoliko kompanija MTEL nije dala pismenu saglasnost za portovanje. Telefonski broj pozivaoca načelno će se prikazati pozvanom ukoliko je to tehnički moguće. Kompanija MTEL može da aktivira na zahtev [besplatno/uz naknadu] privremeno ili trajno skrivanje telefonskog broja. Međutim, ovo ne može da se garantuje, naravno ne kod SMS poruka i poziva iz ili u strane mreže. Skrivanje broja nije moguće prilikom pozivanja brojeva za hitne slučajeve ili MTEL telefonske linije. Zamenske SIM kartice ili promena formata kartice se načelno naplaćuje. Privremene SIM kartice deaktiviraju se nakon izvršenog portovanja telefonskog broja.

## 5. OPŠTI DETALJI TARIFE

Važe cene i uslovi koji su dogovoreni ugovorom. Prilikom obračuna uzimaju se u obzir samo usluge za koje postoje obračunski podaci. Potraživanja koja se odnose na naknadno dostavljene podatke, kao npr. troškovi rovinga, fakturišu se u računu koji sledi po dostavljanju podataka kompaniji MTEL. Ukoliko u ugovoru o mobilnoj telefoniji ili u pregledu tarife kao sastavnog dela specifikacija nije drugačije regulisano, važe sledeće odredbe:

- a) Kod paušala se dodatno uz osnovnu naknadu zaračunavaju: veze u inostranstvu, veze u inostranstvu i iz inostranstva, veze sa specijalnim brojevima (npr. 084x, 090x, 18xx), veze sa uslugama s dodatnom vrednošću, naknade za opcije. Ove stavke obuhvaćene su u paušalu samo ukoliko su izričito navedene u odgovarajućoj tarifi.
- b) Razgovori se uobičajeno obračunavaju u minutnom taktu, a mobilne internet veze u koracima od 20 KB.
- c) SMS/MMS paušal vredi samo za SMS/MMS poruke koje se šalju unutar Švajcarske.
- d) Kontrola troškova odnosi se na pozive u sve švajcarske mreže fiksne i mobilne telefonije do trajanja poziva od maksimalno 120 minuta po pozivu. Nakon toga se prekida poziv. Iz kontrole troškova izuzete su veze sa kratkim brojevima i brojevima usluga s dodatnom vrednošću (npr. 18xx, 084x, 090x).
- e) Kontingent podataka, uključeni kredit ili određeni kapacitet snimanja koji nije iskorišćen u određenom periodu automatski ističe i ne prenosi se na sledeći period.
- f) Pozivi iz Švajcarske prema određenim uslugama s dodatnom vrednošću ili specijalnim brojevima u inostranstvu su blokirani.
- g) Kod mobilnih internet veza uključeni MB/GB podataka odnose se samo na korišćenje u Švajcarskoj odnosno u roving zonama koje su navedene u specifikacijama. Mobilne internet veze u inostranstvu obračunavaju se shodno tarifama za roving inostranog provajdera. Inostrane tarife za roving takođe se primenjuju kada korisnik u švajcarskom pograničnom području koristi stranu mobilnu mrežu.
- h) Naknada koja se obračunava po danu odnosi se na trenutak prvog korišćenja do ponoći istog dana.
- i) Poruke na MTEL govornoj pošti neopozivo se brišu nakon 8 dana od prijema. Kompanija MTEL ne preuzima odgovornost za izbrisane ili na drugi način izgubljene informacije, osim u slučajima utvrđenim u poslednjoj rečenici cifre 15 OUP.
- j) Brzina mobilnog interneta može da se smanji nakon što se iskoristi određeni mobilni internet shodno opisu proizvoda u pregledu tarife.
- k) Pretplate za zajednički data plan obračunavaju se shodno uslovima povezanog ugovora o mobilnoj telefoniji. Nakon razdvajanja ugovora za pretplatu za zajednički data plan važe uslovi shodno ugovornom cenovniku.
- l) Pretplate sa neograničenim rovingom namenjene su za ličnu upotrebu u Švajcarskoj i ne smeju se duži vremenski period pretežno ili isključivo koristiti u inostranstvu ili prepustiti korisnicima u inostranstvu da ih koriste.

- m) Komercijalno korišćenje ugovora za privatne korisnike nije dozvoljeno (npr. korišćenje u mobilnom mrežnom prolazu, ruteru itd.). Ukoliko ovo bude slučaj, kompanija MTEL može da izvrši obračun shodno cenovniku.

## 6. PREPAID

MTEL prepaid SIM kartica sadrži inicijalni kredit koji se pripisuje dotičnom računu korisnika. Korisnik može u bilo kom trenutku uplatama da poveća stanje na računu. Isplata ili prenos kredita na računu drugom provajderu ili na drugi telefonski broj kompanije MTEL je isključena. Ako neki MTEL prepaid priključak mobilne telefonije ne bude korišćen tokom 12 meseci, kompanija MTEL ima pravo da blokira priključak mobilne telefo nije bez najave. Ukoliko korisnik tokom dodatnih 6 meseci ne bude tražio ponovno uključivanje priključka, kompanija MTEL ima pravo da otkáže uslugu iz bitnog razloga i da traži nazad odgovarajući broj i da ga ponovo dodeli. Eventualni preostali kredit može da se isplati na zahtev korisniku uz prikladnu naknadu za obradu. Od isplate su izuzeti inicijalni kredit i drugi krediti koji su besplatno stavljani na raspolaganje. Prepaid kartice su lične i ne smeju se davati ili dalje prodavati nepoznatim trećim licima. Obaveštavanje prepaid korisnika vrši se uobičajeno pismeno putem SMS poruke. Smatra se da je obaveštenje primljeno ako ga uređaj primi, nezavisno od toga da li se pritom radi o korisniku ili nekoj drugoj osobi. Identitet korisnika registruje se shodno zakonskim propisima. Priključak se ne aktivira pre registracije.

## 7. PREDNOST GARANCIJE PROIZVOĐAČA PRILIKOM KUPOVINE UREĐAJA

Korisnik je odgovoran za funkcionalnu ispravnost i kompatibilnost svog uređaja s infrastrukturom kompanije MTEL. Ukoliko proizvođač uređaja u slučaju neispravnosti predviđa garanciju proizvođača, odgovornost za nesaobraznost robe kompanije MTEL je isključena i prava korisnika regulisana su prema uslovima dotičnog proizvođača. Kompanija MTEL prima pokvarene uređaje koji su pod garancijom, pri čemu radove na popravci izvodi treće lice koje je odredio proizvođač. Ukoliko nije data garancija proizvođača, odgovornost za nesaobraznost robe kompanije MTEL regulisana je prema cifri 13 (Materijalna odgovornost prilikom kupovine uređaja) OUP.

## 8. PLAĆANJE NA RATE / PLAN OTPLATE UREĐAJA

Ako su kompanija MTEL i korisnik zaključili sporazum o plaćanju na rate („plan otplate uređaja“) radi kupovine uređaja, broj i visina mesečnih rata i eventualno učešće proističu iz sporazuma o kupovini i planu otplate uređaja. Ukoliko nije drugačije dogovoreno, trajanje ugovora za plan otplate uređaja iznosi 24 meseca. Mesečne rate zadužuju se na računu za ugovor o mobilnoj telefoniji. Uslovi plaćanja regulisani su prema cifri 6 OUP. Plaćanje na rate oslobođeno je kamate i naknade. Korisnik ima pravo da u bilo kom trenutku odjednom isplati preostale rate. Plan otplate uređaja može da se zaključi samo uz ugovor o mobilnoj telefoniji kompanije MTEL („mobilna pretplata“). Korisnik stiče vlasništvo na finansiranom uređaju po primopredaji nakon zaključenja ugovora. Krađa, gubitak, prepuštanje državine ili prenos vlasništva uređaja itd. ne oslobađaju korisnika od izvršenja sporazuma o plaćanju na rate odnosno od plaćanja rata.

## 9. INTELEKTUALNA SVOJINA

Za korišćenje usluga mobilne telefonije i u vezi s prodanim uređajima, korisnik dobija neisključujuće pravo koje se ne može prenositi i podlicencirati na korišćenje prava intelektualne svojine, naročito softvera, koja se nalaze na SIM kartici i uređaju shodno ugovoru tokom trajanja ugovora. Korisnik nema nikakva dalja prava. U preostalom sva prava intelektualne svojine zadržava kompanija MTEL odnosno dotični vlasnik prava. Manipulacija blokade za zaključavanje SIM kartice izričito je zabranjena. Oslobođanje kompanije MTEL od odgovornosti za štete prilikom povrede prava intelektualne svojine regulisana je prema cifri 21 OUP.

## 10. PROMENA PRETPLATE

- Mobilne pretplate bez minimalnog trajanja ugovora: Prelazak na pretplatu s nižom osnovnom naknadom nije moguć u prva tri meseca nakon aktivacije usluga dogovorenih ugovorom. Nakon toga moguć je prelazak u bilo kom trenutku bez naknade.
- Mobilne pretplate s minimalnim trajanjem ugovora: Tokom minimalnog trajanja ugovora prelazak na pretplatu s nižom osnovnom naknadom nije moguć u prva tri meseca nakon aktivacije usluga dogovorenih ugovorom. Nakon toga prelazak tokom minimalnog trajanja ugovora moguć je samo uz naknadu koju će kompanija MTEL saopštiti korisniku na zahtev za prelazak. Nakon isteka minimalnog trajanja ugovora takav prelazak je besplatan.
- Prelazak na mobilnu pretplatu s većom osnovnom mesečnom naknadom moguć je u bilo kom trenutku besplatno, ovo važi za sve mobilne pretplate. Prilikom promene mobilne pretplate u okviru jednog meseca srazmerno se obračunavaju obuhvaćeni sastavni delovi usluge dosadašnje i nove pretplate (npr. minute / SMS poruke / MB za roming).
- Prelazak na pretplatu kod drugog provajdera moguć je uz pridržaj posebnih ugovornih odredbi samo uz poštovanje modaliteta otkaza prema cifri 12 (Otkaz ugovora o mobilnoj telefoniji), ovih Posebnih odredbi i cifre 17 (Redovan otkaz), cifre 18 (Otkaz iz bitnog razloga) i cifre 19 (Prevrmeni otkaz – troškovne posledice) OUP.

## 11. OTKAZ UGOVORA O MOBILNOJ TELEFONIJI

- Mobilne pretplate bez minimalnog trajanja ugovora: Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme i može da se otkáže uz rok od 60 dana na kraju svakog meseca.
- Mobilne pretplate s minimalnim trajanjem ugovora: Odrđene ponude mogu da imaju minimalno trajanje ugovora. Minimalno trajanje ugovora od 12 odnosno 24 meseca određuje se prema individualnom ugovoru. Važe uslovi ugovora. Tako da se mobilna pretplata može otkazati uz rok od 60 dana do kraja minimalnog trajanja ugovora. Po isteku minimalnog trajanja ugovora ugovor može da se otkáže uz rok od 60 dana na kraju svakog meseca.
- Mobilne pretplate s planom otplate uređaja: Otkaz mobilne pretplate bez dodatnih obaveza zahteva istovremeni i izričiti otkaz svih planova otplate uređaja povezanih s tom mobilnom pretplatom. Važe otkazni rokovi shodno cifri 11 (i) i (ii). Ako korisnik istovremeno otkáže mobilnu pretplatu i plan otplate uređaja, onda mobilna pretplata i plan otplate uređaja zajedno prestaju nakon isteka otkaznog roka za mobilnu pretplatu od 60 dana. Do tada preostale rate plana otplate uređaja odmah dospevaju na naplatu i moraju se odjednom platiti. Ako je s mobilnom pretplatom povezano više planova otplate uređaja, potrebno je s mobilnom pretplatom zajedno otkazati sve planove otplate uređaja za koje nisu isplaćene sve rate. Ako korisnik otkáže samo mobilnu pretplatu, a u trenutku delotvornosti otkaza mobilne pretplate još uvek nisu plaćene sve rate plana otplate uređaja, trenutak otkaza mobilne pretplate odgađa se na krajnji datum plana otplate uređaja koji je predviđen ugovorom (to uobičajeno znači 24 meseca nakon primopredaje uređaja). Ako je s mobilnom pretplatom povezano više planova otplate uređaja, onda se trenutak otkaza mobilne pretplate odgađa za krajnji datum najnovijeg plana otplate uređaja. Međutim, ako korisnik želi momentalni otkaz mobilne pretplate, onda je potrebno da plati osnovne mesečne naknade mobilne pretplate do krajnjeg datuma najnovijeg plana otplate uređaja koji je predviđen ugovorom, pri čemu se automatski otkazuje i plan otplate uređaja. Do tada preostale rate plana otplate uređaja odmah dospevaju na naplatu i moraju se odjednom platiti.
- Opcije: Ukoliko u pregledu tarife pod dotičnom opcijom nije drugačije regulisano, za opcije načelno važi minimalni period od 1 meseca i za roming opcije od 12 meseci. Po isteku minimalnog perioda opcija se automatski produžava za isti minimalni period. Opcije mogu svakodnevno da se otkážu na kraju minimalnog perioda. Otkaz usluge takođe obuhvata sve opcije povezane s otkazanom uslugom, za te opcije se ne zahteva izričiti otkaz. Otkaz opcije ne utiče na osnovnu uslugu. Ali ako se otkáže usluga s kojom je povezana neka opcija čije minimalno trajanje ugovora još nije dostignuto, korisnik dužuje naknade za opciju do isteka minimalnog trajanja ugovora. One odmah dospevaju.
- Otkazne formalnosti: Otkaz mobilne pretplate potrebno je izvršiti telefonski (+41 78 474 74 74, besplatno u Švajcarskoj), putem MTEL časkanja ili e-pošte. Otkazi za pretplate s minimalnim trajanjem ugovora od 12 ili više meseci ne smeju da se dostave do 6 meseci pre kraja trajanja ugovora. Kod otkaza s portovanjem telefonskog broja i dalje se prihvata pismeni otkaz, ukoliko ga u okviru procesa portovanja elektronski uruči novi provajder po nalogu korisnika. Pojednosti i detaljne informacije o otkazu možete da pronađete na [mte.ch/sr/pravnideo](http://mte.ch/sr/pravnideo).

- vi. Dodatne odredbe: Prava otkaza kompanije MTEL određena su shodno cifri 17 (Redovan otkaz) i cifri 18 (Otkaz iz bitnog razloga) OUP. Nadalje, korisnik ima pravo na otkaz iz bitnog razloga shodno cifri 19 OUP.

#### 12. OTKAZ PLANA OTPLATE UREĐAJA

Plan otplate uređaja smatra se otkazanim kada:

- a) korisnik plati sve preostale rate, ili
- b) kompanija MTEL zaprimi obaveštenje o otkazu koje pošalje korisnik, ili
- c) kompanija MTEL otkaže ugovor o mobilnoj telefoniji iz bitnog razloga (cifra 18 OUP); ili
- d) kompanija MTEL otkaže plan otplate uređaja iz bitnog razloga (cifra 18 OUP); ili
- e) je izvršena promena imaoaca mobilne pretplate a da sporazum o plaćanju na rate nije prenesen na novog imaoaca, ili
- f) po isteku ugovorom određenog trajanja ugovora od 24 meseca, počevši od prijema uređaja (ukoliko nije o određeno drugo trajanje ugovora).

U prethodno navedenim slučajima od b) do f) odmah dospevaju sve preostale rate. Redovan otkaz ugovora o mobilnoj telefoniji referenciranog u sporazumu o kupovini i plaćanju na rate od strane kompanije MTEL shodno cifri 17 OUP i cifri 11 ovih Posebnih odredbi, kao i vanredan otkaz iz bitnog razloga shodno cifri 18 OUP ne utiče na plan otplate uređaja.

#### 13. ZAVRŠNE ODREDBE

Cifra 20 (Promena ugovornih uslova), cifra 22 (Ostali dogovori) i cifra 23 (Sudska nadležnost, rešenje spora mirnim putem i primenjivo pravo) OUP važe na odgovarajući način za ove Posebne uslove.